駒沢オリンピック公園

事業計画書

公益財団法人東京都公園協会

Ｉ．支出計画

単位：千円

年度	提案金額
２６年度	138,744
２７年度	138,744
計	277,488

Ⅱ 事業計画

事業計画立案にあたっては、「東京が切り拓く公園経営を目指して」（パークマネジメントマスタープラン）にある東京の公園づくりの基本理念と目標及び、「駒沢オリンピック公園マネジメントプラン」にある「公園が目指すべき目標」や「取組方針」などをふまえてください。

1 管理運営に関する基本的事項

(1) 都立公園の指定管理者は、公の施設であることをふまえた総合的な管理運営能力が求められます。管理運営に対する貴団体の基本的考え方を述べ、特に重視する管理運営の視点を具体的に示してください。

ア. 管理運営の基本的考え方

【　私たちが考える駒沢オリンピック公園の機能と私たちの役割】

駒沢オリンピック公園は、昭和 39 年に東京オリンピックの会場として整備されてから、来年で 50 周年を迎える、我が国を代表する総合運動公園です。園内には、ジョギングコースやサイクリングコース、ストリートスポーツ広場、ドッグランなど特色ある資源を有し、日頃から多くの利用者で賑わう大規模な公園です。

また、当公園は東京都の地域防災計画において大規模救出救助活動拠点に指定された防災公園でもあります。そのため、発災時には東京都をはじめとした関係機関や地元自治会等との連携の下、迅速かつ広域的な救助・復興活動が可能となるよう、日頃からの備えが必要とされます。

私たち東京都公園協会は、東京オリンピック以来の公園の魅力ある伝統を重んじるとともに、発災時の大規模救出救助活動拠点としての役割を強く認識し、駒沢オリンピック公園のコンセプトを、

と位置付け、管理運営に取り組んでいきます。

そのため、これまでの防災公園における管理実績や、各都立公園がもつ個性や魅力を引き出してきた運営能力を十分に活かすとともに、体育施設の管理者と連携・協力した利用者サービスの向上及び防災対応力の強化を図っていきます。

また、2020 年の東京オリンピック・パラリンピック開催決定に伴い、今後ますます都民の利活用が増え、スポーツの殿堂としての役割が大きくなることが見込まれます。

そのため、体育施設の管理者と連携して、イベントを開催するなど、オリンピック機運の向上に寄与する取組を実施していきます。

イ. 管理運営上重視する視点

私たちは、当公園の管理運営にあたって、以下 3 点を管理運営に重要な視点として掲げます。

視点① 震災時の防災活動拠点として防災対応力の強化

・公園協会の有する防災ノウハウを活かした防災対応力の発揮
・東京都との連携による防災対応力の向上
・自治体や地域との連携による防災対応力の向上
・体育施設の管理者との連携による防災対応力の強化

視点② 体育施設との協力による利用者サービスの向上

・体育施設の管理者と連携したサービスの水準維持
・公園と体育施設を一体的に利用したイベントの実施
・体育施設の管理者との連携による防災対応力の強化（再掲）

視点③ 東京を代表する大規模公園として魅力の形成

・都市の希少な自然資源の保全継承と適切な維持管理の実施
・魅力的な自主イベントの実施による利用の促進
・ボランティア、企業等と連携した都民協働の推進

(2) 防災公園グループの管理運営について重要な取組を挙げ､本公園のグループ編入に対して貴団体のノウハウをどのように活かし、業務を展開していくか具体的に記入してください。

震災時における対応力の確保

私たちが管理運営する防災公園グループには、環状7号線沿い等の10公園と多摩部2公園があります。それぞれ大規模な救援・復興の活動拠点であり、地域の重要な避難場所に位置づけられています。

ここに駒沢オリンピック公園が加わることで、さらに強固な防災ネットワークが構築されます。

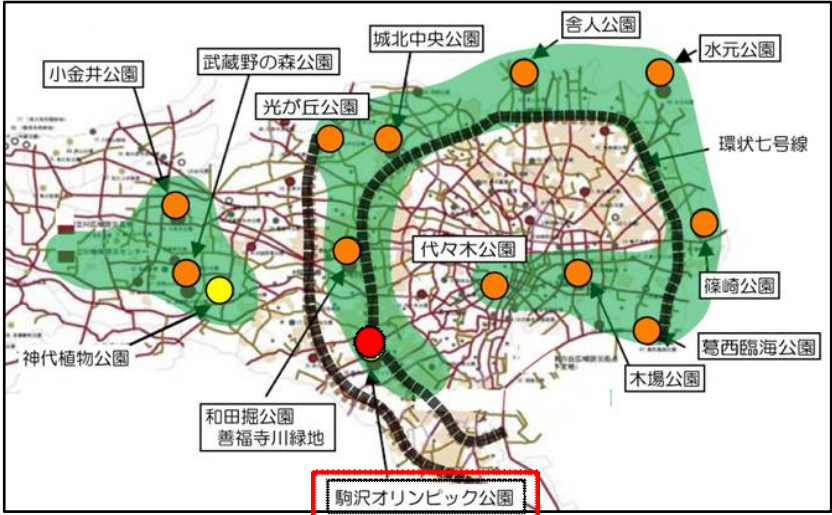
私たちは、この防災ネットワーク機能を発揮するために、これまでの防災公園における管理運営のノウハウ・実績を活かして、

- **防災公園間の協力体制の確保**
- **東京都との密接な連携**
- **自治体、地域との連携**
- **体育施設との連携**

を推進していくことが重要であると考えます。

このため、防災公園における防災無線の配備や使用訓練、防災関連施設点検等により、連絡手段の確保と施設連携を高め、防災公園間の協力による防災対応力の発揮に努めます。

このような私たち自身の備えに加え、震災時の避難や救出救助に協力体制で臨めるよう、合同防災訓練を実施する等により、東京都の各部署や現地機動班との密接な連携を図っていきます。さらに、体育施設との連携・協力により、体育施設利用者の避難誘導訓練や、避難者対応訓練を共同で実施していきます。⋆1

また、自治体や地域住民等との連携強化については、平常時の防災訓練や、公園管理・イベント開催等を通じて信頼関係の構築に取り組んでいきます。

■公園協会および体育施設の管理者の災害時初動対応における連携・協力 (⋆1)

公園協会	体育施設の管理者
公園利用者および避難住民の安全確保・誘導	体育施設利用者の安全確保・誘導
大規模救出救助活動拠点の機能確保 (ヘリポート確保)	帰宅困難者一時滞在施設の機能確保
自衛隊・警察・消防等との連絡調整・誘導等	
避難者対応	

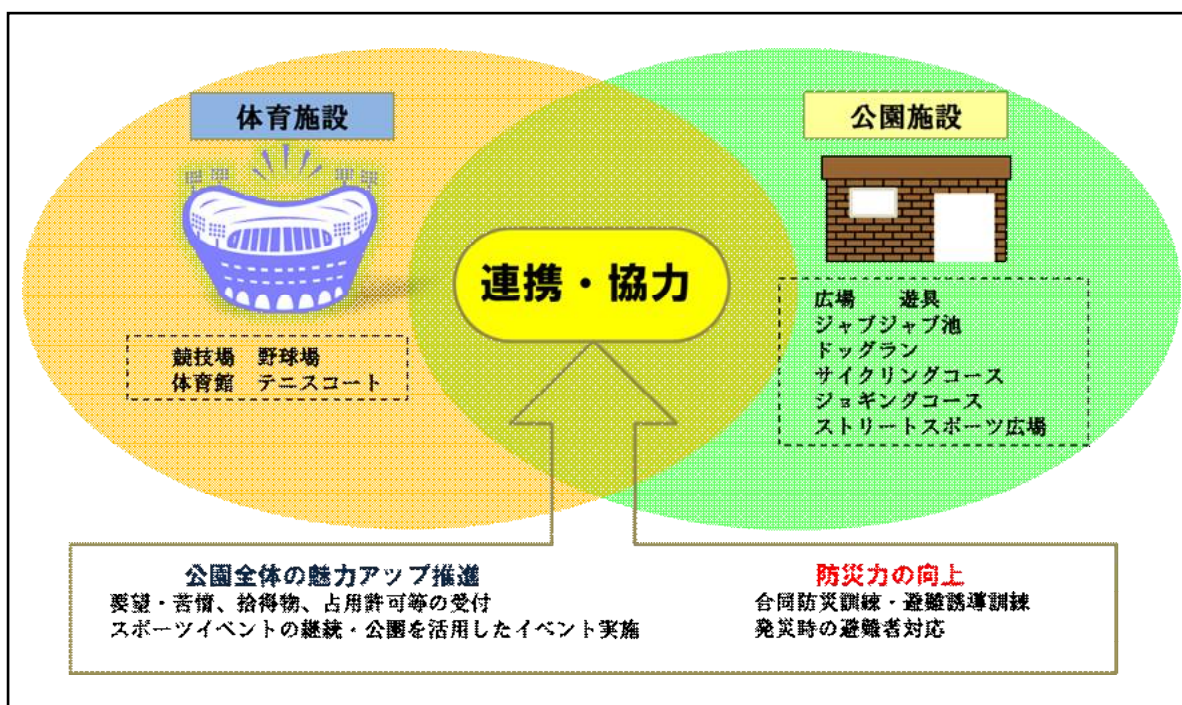
■ノウハウの活用と業務展開

ノウハウ	業務展開
・震災時における対応力の確保に向けた平時からの取組実績 ・震災時に備えた組織体制 ・震災対策マニュアル等の作成 ・震災時対応訓練 建設局との合同対応訓練、参集訓練、復旧・仮設訓練、防災無線訓練、自治体・町内会と連携した防災訓練等 ・公園管理やイベント開催等を通じて構築した地元自治体や町会・団体・企業等との連携・協働の実績	**●震災時に迅速かつ確実な対応力を発揮する組織体制の構築** ⇒防災無線の配備や防災関連施設点検等、グループ公園間の連携の強化 ⇒勤務時間内・外に対応した災害非常配備態勢や防災士等の配置 ⇒震災時応急対策に機動的に対応する協会特約店との災害時協定の締結 ⇒体育施設と連携した避難誘導等の防災対応力の強化 **●職員一人一人が震災時に力を発揮できるよう、マニュアルに基づいた対応訓練の実施** ⇒災害時の管理運営を職員全員が認識、業務遂行 ⇒東京都との連携や協会独自の災害時対応訓練の実施 **●震災時の支援活動を支える装備の充実や物資の提供** ⇒災害対策用備品および災害復旧・被災者支援に向けた資材の確保 **●防災意識を育む地域連携** ⇒自治体や自治会等との合同防災訓練の実施や防災意識向上に向けた情報発信

(3) 駒沢オリンピック公園は、園地に設置されている駒沢オリンピック総合運動場と一体的な管理運営を行うことが求められます。体育施設の管理者との連携協力により、これまで行ってきた公園と体育施設の一体管理による質の高いサービスをどのように継続し、更に向上させていくか具体的に記述してください。

◆方針　連携・協力による利用者サービス水準の維持・向上

私たちは、東京都の総合的な運動公園である駒沢オリンピック公園において、公園利用者のみならず体育施設利用者にも配慮した管理運営を行っていきます。
そのため、体育施設の管理者との連携・協力体制を構築し、これまで実施されていた利用者サービスの水準を維持するとともに、公園及び体育施設を一体的に利用したイベントや防災訓練等の実施により、サービスの質の向上を図っていきます。

■駒沢オリンピック公園の機能（概念図）

ア. 窓口サービス水準の維持

私たちは、公園と体育施設の管理者が異なっても、双方の指定管理者が協力することで、利用者サービスを継続実施していきます。

○公園と体育施設を一体的に利用する場合は、体育施設の管理者と事前調整をよく行い、公園サービスセンター窓口または体育施設窓口のどちらでも、手続きができるように調整を行います。
○時間外の撮影等占用許可についても、事前調整により、公園サービスセンター窓口での受付を可能にします。
○定期的に体育施設の管理者と連絡会を実施して、イベント等の情報共有を図り、利用者からの問い合わせに確実に答えていきます。

イ. 維持管理業務の効率化、コスト削減の継続

体育施設との一括契約等により、効率化及びコスト削減の効果がみこまれる維持管理業務については、体育施設の管理者との連携を図っていきます。

ウ. 公園及び体育施設を一体的に利用したイベントの実施

利用者サービス向上、施設の利用促進、公園の魅力向上等につながるイベントについては、体育施設の管理者と連携して、実施します。

エ. 防災対応力向上のための連携・協力

災害時の防災対応力の向上のために、平常時から体育施設の管理者と合同で、体育施設利用者の避難誘導訓練等の防災訓練を実施します。

２　人員配置計画等

⑴ 人員配置計画　各公園の管理所や管理組織にどのような能力や雇用形態の職員を配置し、または委託して業務を遂行するか記入してください。

	役職	担当業務内容（具体的に）	能力、資格、実務経験年数等	雇用形態				一週間の勤務時間	備考
				常勤	非常勤	委託	その他（具体的に）		
管理所配置人員	所長	当該公園の責任者、広報、窓口・電話対応（苦情・要望対応、占用許可受付など）、警察・区等との折衝、震災時の初動対応、アメニティ巡回、公金徴収・納入など	公園霊園管理経験者、上級救命技能認定者、防災士	○				40	
	窓口スタッフ	所長不在時の代行、窓口・電話対応（苦情・要望対応、占用許可受付など）、ボランティア対応、業者対応、アメニティ巡回、公金徴収・納入など	公園霊園管理経験者	○				40	
	維持管理スタッフ１	日常維持管理作業の責任者、業者対応、所長副所長不在時の責任者、アメニティ巡回など	公園霊園管理経験者	○				40	
	維持管理スタッフ２	日常維持管理作業、業者対応、アメニティ巡回など	公園霊園管理経験者	○				40	
	窓口サポートスタッフＡ	窓口・電話対応（苦情・要望対応、占用許可受付など）、事務処理補助、アメニティ巡回など			○			27	
	窓口サポートスタッフＢ	窓口・電話対応（苦情・要望対応、占用許可受付など）、事務処理補助、アメニティ巡回など			○			27	
	維持管理サポートスタッフＡ	維持管理作業補助、利用者補助、アメニティ巡回など			○			27	
業務委託	日中警備員（１名）	アメニティ巡回、利用者指導				○			
	夜間警備員（２名）	夜間の園内巡回、利用者指導				○			

※Ｉ．支出計画の人件費積算と整合させてください。
※職員一人ごとに記入してください。
　常勤職員とは週４０時間程度勤務し貴団体が複数年にわたり雇用する職員とします。
　非常勤職員は、パート、アルバイトなど臨時に契約する職員とします。
※役職については、公園を管理運営するうえで必要と思われる役職（所長、技術チーフ、警備員等）を記入してください。
※能力、資格、実務経験等は実際に配置する予定職員を想定のうえ記入してください。
※雇用形態は該当する欄に○をつけてください。その他の場合は具体的な雇用の形態を記入してください。
※「業務委託」については、警備や時間外の施設管理等に必要な人員を委託によって充てる際に記入してください。
※本表とは別に職員のローテーション表を作成し提出してください。（標準１か月分：様式任意）

【勤務ローテーション表】

役職	日数	1 月	2 火	3 水	4 木	5 金	6 土	7 日	8 月	9 火	10 水	11 木	12 金	13 土	14 日	15 月	16 火	17 水	18 木	19 金	20 土	21 日	22 月	23 火	24 水	25 木	26 金	27 土	28 日	29 月	30 火	31 水
所長	22	出張	出		出	出		出		出		出	出	出	出		出	出		出張	出	出	出		出	出		出	出	出		出
窓口スタッフ	22	出	出	出		出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出		出		出	
維持管理スタッフ1	22	出		出	出		出		出	出	出		出	出		出	出	出		出	出		出	出	出	出	出張	出		出		出
維持管理スタッフ2	22	出	出		出	出		出		出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出		出	出	出張		出		出	出
常勤職員出動人数	88	4	3	2	3	3	2	2	2	4	3	2	3	4	3	3	2	4	2	4	2	3	4	2	3	4	3	2	3	2	2	3
窓口サポートスタッフA	16		出	出		出	出		出				出		出		出		出		出		出	出			出張	出		出	出	
窓口サポートスタッフB	16	出		出				出	出			出	出		出	出					出	出	出	出			出	出			出	出
維持管理サポートスタッフA	16		出		出		出	出		出	出	出		出			出		出		出		出		出		出	出		出		
非常勤職員出動人数	48	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	0	2	0	3	1	3	2	1	0	3	3	0	2	2	1
日中警備員(1名)		出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出
夜間警備員(2名)		出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出
行事等		月例報告（PM出張）			施設点検	ボランティア定例会				遊具点検			イベント準備	イベント	イベント	樹木点検		特別清掃（HL）		BL会議（PM出張）			防災訓練				共同作業					

出:出勤者
黄色:当日の責任者

(2) グループとして常に適切な管理水準を確保するために、全ての公園を統括し連絡調整を図る機能が不可欠です。既存グループへの編入をふまえ管理所と統括組織の役割分担や指揮命令体制、都との連携について、平常時・夜間・災害発生時等による対応に分けて、指定管理者の取組を具体的に記入してください

◆ 方針　組織力を活かしたサポート体制

私たちは、現場主義をモットーに、日常的な来園者サービスや施設管理は迅速かつきめ細かく管理所（サービスセンター）で実施します。また、気象災害や事件事故、多岐にわたる要望・苦情への的確な対応、防災に関する様々な取組等については、本社が統括組織となりサービスセンターをサポートするとともに、東京都と連携して、迅速で一貫性のある指揮命令を行います。

管理所と本社の役割分担や指揮命令系統

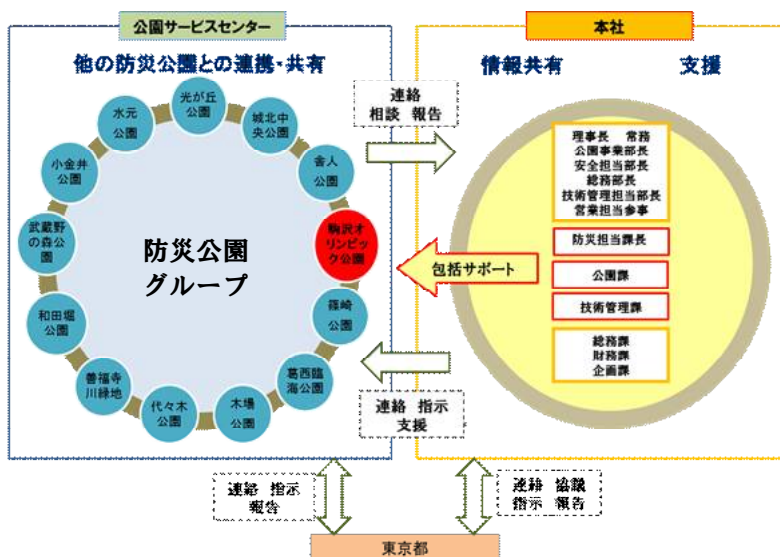
【平常時】

・サービスセンター長が、都や体育施設の管理者との連絡調整を含め、責任をもって事業を執行します。

・本社公園課が、サービスセンターの通常業務を全面的にバックアップします。

・防災に関することは、本社防災担当課長がサービスセンターを包括サポートして執行します。

・自然災害・事故の防止・緊急対応は、本社技術管理課の支援を受けてサービスセンターが対応します。

公園サービスセンター
他の防災公園との連携・共有
防災公園グループ
光が丘公園
城北中央公園
舎人公園
駒沢オリンピック公園
篠崎公園
葛西臨海公園
木場公園
代々木公園
善福寺川緑地
和田堀公園
武蔵野の森公園
小金井公園
水元公園
連絡 相談 報告
包括サポート
連絡 指示 支援
本社
情報共有
支援
理事長 常務
公園事業部長
安全担当部長
総務部長
技術管理担当部長
営業担当参事
防災担当課長
公園課
技術管理課
総務課
財務課
企画課
連絡 指示 報告
連絡 協議 指示 報告
東京都

【夜間】

・夜間の事件事故に対しては、警備会社による巡回・監視と異常発見時の初期対応を行うとともに、夜間緊急連絡網により、サービスセンター職員が対応します。また、協会内各組織や東京都への連絡については、緊急連絡網により迅速に対応します。

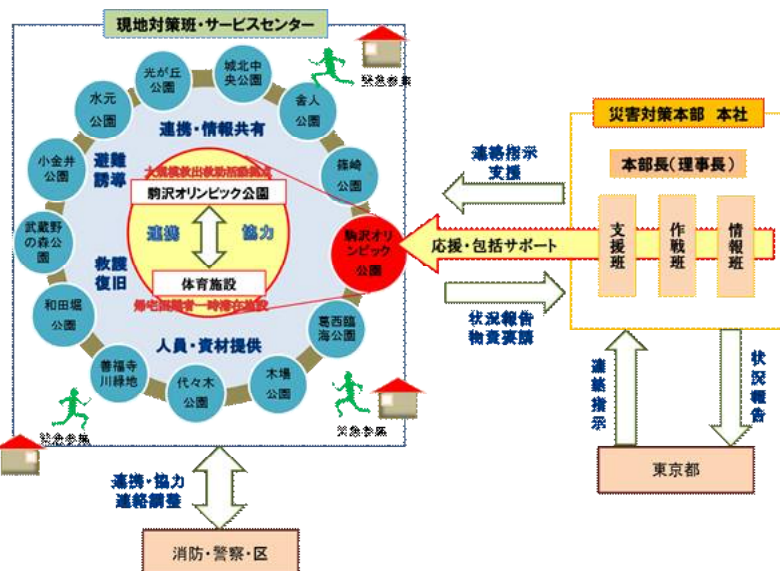
・各種施工会社と事前に特約店契約を結ぶことで、施設の機能回復や安全確保に迅速に対応します。

【災害発生時】

『気象災害』

・天気予報を踏まえて特約店も含めた警戒態勢を万全にし、緊急事態に備えます。

・災害発生時は、本社の指示命令により組織をあげて、迅速な安全確保と施設の機能回復を図ります。

・東京都とは、本社が中心となって報告・連絡を緊密にとり、都からの指示に責任を持って迅速かつ的確に対応します。

『震災』

・震災が発生した場合は、震災対策マニュアル等に基づき本社に災害対策本部、サービスセンターに現地対策班を設置します。勤務時間内では 30 分以内に災害対策本部、現地対策班を設置し、勤務時間外においても、事前に策定した緊急参集体制により、1 時間以内で災害対策本部・現地対策班を立ち上げ、情報収集、救護活動、復旧に取り組みます。

・体育施設の管理者とも直ちに連絡を取り合い、体育施設利用者の避難誘導等、安全確保に連携して取り組みます。

・平常時の防災訓練や参集訓練により、東京都や地元区の警察、消防等の関係団体との連携を強め、発災時の公園管理者としての役割を確実に遂行します。

・東京都及び関係自治体とは、本社が中心となって報告・連絡を緊密に取ります。また地元自治体が設置する現地対策本部の指示に責任を持って迅速かつ的確に対応します。

(3) 指定管理者は、適切な都立公園の管理運営を行うために十分な人員体制を整える必要があります。人員体制においても指定管理者のノウハウを活かした、効果的、効率的な対応が求められます。指定管理者として、どのような方針に基づき、必要な人材を確保し配置するか、あわせて職員等の技術や能力向上に向けた取組についても具体的に示してください。

◆方針　防災公園・大規模公園としての機能発現に向けた人員配置

当公園は園内に総合体育施設を配しており、震災時は防災公園として防災活動拠点となる一方、平常時は東京都を代表する大規模公園として多くの利用者で賑わいます。

そのため、平常時からの防災訓練や、利用促進のためのイベントの実施においてはもちろんのこと、撮影等の占用許可申請の受付や園内施設の案内等、日々の管理運営においても、体育施設の管理者との連携は不可欠となります。

また、遊具広場をはじめ施設の安全管理や、樹木の適切な維持管理、ホームレス対策などの不適正利用の是正、フリーマーケットの開催対応等において、これまでの公園管理実績を最大限に活かす必要があります。

体育施設の管理者との連携や、当協会の持つノウハウの活用により、より多くの利用者に当公園の素晴らしさを体感していただけるよう管理運営に取り組んでいきます。

ア. 人材確保・配置の方針

当公園の管理運営においては、発災時に公園及び体育施設の利用者の安全を確保しつつ、大規模救出救助活動拠点となるヘリポートの確保や防災施設の設営等を実施するため、体育施設の管理者や地元区、自治会等と協力した訓練等を行うことが重要です。

また、平常時には体育施設の管理者や近隣施設との連携により、イベント実施等による公園の利用促進、ホームレス対策やフリーマーケット開催対応、ドッグラン等の不適正利用の是正や、苦情や要望などへの適切な対応など、対外的な折衝や交渉、対話が重要となります。

さらに、遊具広場やジャブジャブ池等の点検や警備による利用者の安全対策、当公園の特徴である大刈込の適切な維持管理を、確実かつ継続して実施する必要があります。

そのため、以下の方針に基づき人員を配置し育成することで、当公園を適切に管理していきます。

① 防災士の配置による防災対応力の強化
② CS 推進による対外交渉やお客様対応を重視
③ 技術職員連携による適切な維持管理

防災士

イ. スタッフの技能向上の取組

良好な管理運営・維持管理においてはスタッフの技能向上が欠かせません。

そのため、以下の取組によりスタッフの技能向上を図り、適切な管理運営を行っていきます。

① 防災推進リーダー会議参加によるスキルアップ
② CS 関連研修への参加によるスキルアップ
③ 維持担当者会や技術者研修、共同作業でのＯＪＴによるスキルアップ

防災推進リーダー会議

ウ. 共同作業によるOJTの実施

当協会はそのスケールメリットを活かし、グループ公園から職員が集まり作業を行う「共同作業」を実施しており、他公園職員と作業を共にすることで技術や知識の共有化を図り、職員相互の技術・技能のレベルアップと、維持管理の向上を実践しています。

当公園についても「共同作業」により効率的な作業を実施するとともに、職員の技術・技能の向上と日々の維持管理への反映を図っていきます。

作業前

作業後

組織力の結集

OJT による技術の伝承

３　運営管理計画

(1) 都立公園を適切に管理運営するためには、公園の利用案内や積極的な情報発信とともに、利用者へのルール指導に積極的に取り組む必要があります。場合によっては不適切な状態を是正しなければなりません。また地元自治体や地域のボランティアなどと連携し管理運営することも重要です。指定管理者としての管理運営の方針と具体的な取組について記入してください。

◆方針　公園の利用案内と積極的な情報発信

防災に関する情報から公園の旬な情報まで幅広く発信

より多くの人々が公園に訪れるきっかけを作るため、マスメディア等への広報活動や、ホームページ・モバイルサイトの充実を図ります。また、地域資源マップ作成のノウハウを活かし、地域住民への防災情報提供に積極的に取り組みます。

①様々なメディアを通じた情報発信の充実

・アクセス数が毎年増加している公園協会ホームページ（平成 24 年度アクセス数：4,100 万ページビュー）から、公園の開花情報や日常風景等タイムリーな公園情報を毎日更新し配信していきます。

②公園情報のリアルタイムでの発信

・情報ボードでの「公園の見どころ」紹介や、イベント予定や開花予想などを掲載した「公園インフォメーション」の作成・配布など、サービスセンターから適宜情報発信します。

ホームページによるタイムリーな情報発信

③公園の魅力と防災上の役割を伝える「公園かわら版」の発行

・開花・イベント情報等の一般的な魅力情報に加え、防災情報を紹介するため、防災公園グループ全体で発行している「公園かわら版」に当公園の情報も掲載し、積極的な情報発信を行います。

・「公園かわら版」において公園の災害時の役割、防災施設の紹介、地域防災活動の紹介等を行い、掲示版での掲示や配布の他、区や自治会、幼稚園・保育園、小中学校等にも広く配布します。

公園かわら版「ともすけ」の発行

◆方針　利用者マナーの向上による快適な環境の提供

マナーアップ活動の推進

私たちは誰もが快適に公園を楽しめる環境確保に向けて、他の利用者への迷惑行為（リードをつけない犬の散歩や、ハトへの餌やり等）を防止するため、巡回時に注意指導するとともに、園内放送や掲示等においても粘り強い注意喚起や啓発を行っていきます。なかでも、特に問題が顕在化している犬の散歩時の迷惑行為については幅広い取組を実施します。

①日常的な利用指導の実施

日常の取組として、朝・夕のパトロールの実施や、公園利用のマナーアップの呼びかけ、アメニティ巡回での注意・指導を徹底します。

②犬散歩のマナーアップ活動推進

当公園は、都立公園で最初にドッグランが設置（試行）されたように、犬連れの利用が大変多い公園です。公園の中で、一般利用者と愛犬家がともに楽しめるよう、ボランティアと協働でリード取付、糞持ち帰りなどの声掛け、犬のしつけ方教室等、マナーアップ啓発の取組を実施していきます。

③ペットの災害時対策講習会の実施

災害時にペットが他の人に迷惑をかけないためのしつけの方法など、ペットの災害時対策に向けた講習会を実施します。

犬のマナーアップキャンペーン

◆方針　不法行為の防止と不適正利用の是正

ア. 夜間の喧騒・破壊行為への対応

大規模公園では、夜間のトイレや自動販売機の破壊行為等の問題が発生することがありますが、当公園では特に、夜間のスケートボード等による騒音苦情が寄せられています。そのため、夜間巡回警備の実施と迅速な事故対応により、近隣住宅への騒音防止や、夜間の安全性確保、公園財産の保全に努めていきます。

①機動性を持った夜間巡回警備による不法行為の抑制

・毎日、夜間巡回警備を実施し、利用の適正化を図るとともに、特に花見の時期やイベント開催時には警備を強化します。また、状況に応じて、警察へのパトロール強化依頼等を行っていきます。

②破壊行為への迅速な対応

・施設破壊や自動販売機等の盗難行為が発生した場合は、警察への被害報告とともに、迅速な復旧を行い、更なる警備の強化を図ります。

夜間パトロールの実施

イ. ホームレス定着防止への取組

私たちはこれまで、ホームレスの自立促進のために関係部署との協力体制を構築し、日常のアメニティ巡回や園内巡回美化清掃等の地道な取組を行うことで、公園の滞留者数やテント数を減少させてきました。今後もこれらの実績やノウハウ、路上生活者実態調査等を活かしつつ、ホームレス定着防止のための取組を粘り強く継続していきます。

①新たなテントを設置させない巡回の徹底

・ホームレスの不法占拠や新たなテント設置等を防止するため、警察ＯＢの職員による特別巡回を実施

・巡回の際には、ホームレスへの積極的な声掛けによる自立促進と健康確認

②園内巡回美化清掃の実施

・都区、警察と協力し、荷物撤去や指導を行う園内巡回美化清掃（特別清掃）を実施し、ホームレスの新たな定着や既存テントの拡大化を防止

③関係部署との連携による自立促進

・都区、福祉団体等と協力し、ホームレスの自立を促進

特別清掃

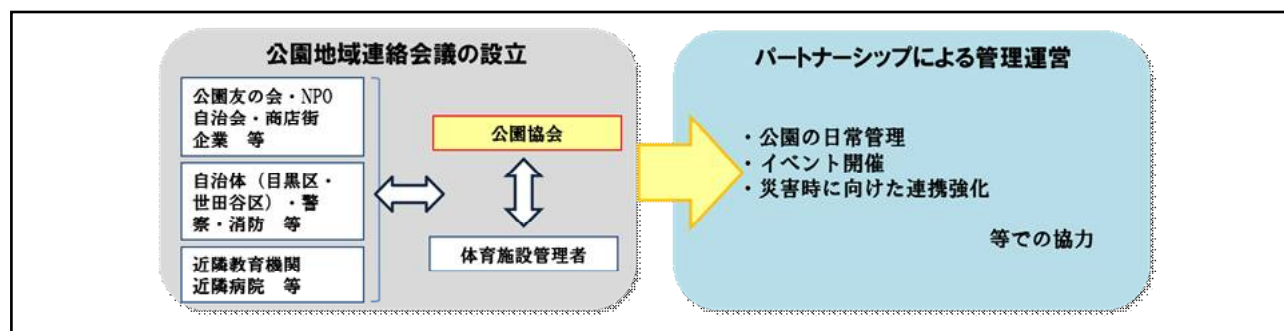
ホームレスへの声掛け

◆方針　地元自治体や地域のボランティア等と連携した管理運営

地域とのパートナーシップを重視した管理運営の推進

私たちは、これまで地元自治体や NPO 等との密接な連携による管理運営を行ってきました。今後も、地域とのパートナーシップを重視した管理運営を推進してまいります。

公園地域連絡会議によるパートナーシップ

・公園を利用する様々な団体（地域の学校、自治会、ボランティア等）の参加により『公園地域連絡会議』を設立します。連絡会議においてより密接なパートナーシップを築くことで、公園の日常管理やイベント開催等における協力体制を強化していきます。

(2) 公園には、苦情や否定的な意見も含め、利用者から様々な要望が寄せられます。その要望を的確に把握し管理業務へ反映するとともに、法令等に基づきながら公平に対応することが重要です。指定管理者としてよりよい対応をするための具体的な方法・提案を記入してください。

◆方針　要望や苦情はより良い公園づくりへのヒント

私たちは、利用者の声を受け止める機会や手段の拡充、要望や苦情への迅速な対応、公平性・透明性の確保に向けて一層の要望等の把握に努めるとともに、管理業務の改善につなげていきます。

ア. 利用者の声を受け止める機会・手段の拡充

利用者の声を受け止める機会や手段を拡充し、要望やニーズの的確な把握に努めます。

■利用者の声を受け止める手段

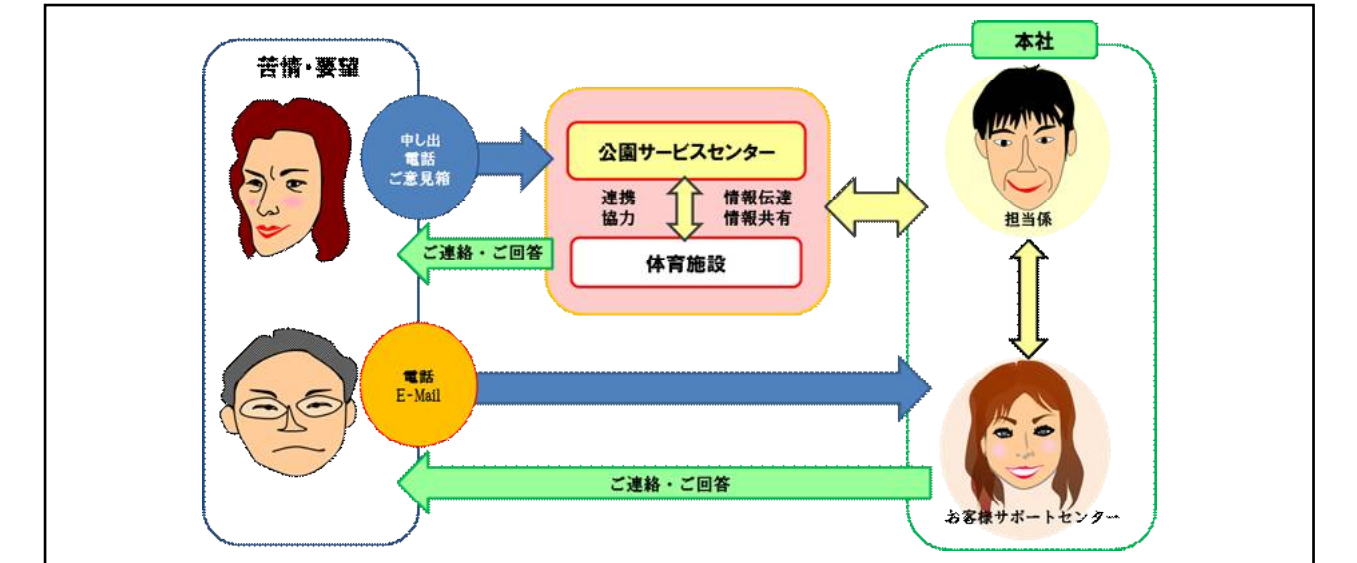
①公園での日常的な要望把握	・日常の管理業務における利用者とのコミュニケーション ・「ご意見箱」の設置による日常的な要望把握 ・要望等をスタッフ全員で共有するための記録作成等
②アンケートによる利用者ニーズの把握	・「顧客満足度調査」「パークフレンドモニター調査」の定期的実施 ・イベント開催時等におけるアンケート調査の実施等
③第一報システム	・苦情になる前の些細な出来事、気になることを本社へ報告し、苦情に発展する前に適切に対応
④本社「お客様サポートセンター」での要望受付	・サービスセンター、ホームページ、刊行物等への「お客様サポートセンター」の電話番号とメールアドレスの明示

イ. 要望や苦情への適切・迅速・公平な対応

要望や苦情には迅速・公平に対応するとともに、その結果を公表し透明性を確保します。

①迅速な対応と組織的サポート

・受け付けた要望や苦情は「要望・苦情対応マニュアル」に基づき、下図に示す連携体制において、公平・適切かつ迅速な対応を行います。苦情要望に対しては、「対応可能かどうか」「いつまでに回答するか」を、24 時間以内に相手方に第一報として連絡（ワンデイレスポンス）します。

■駒沢オリンピック公園の機能（概念図）

②豊富な公園管理の経験を踏まえた要望への公平な対応

・不当な要望には毅然とした態度で臨み、特定の意見に偏らない公平な対応に努めます。
・意見が対立する場合は事実関係を調査し、必要に応じて対話の場を設定するなどして、合意形成を図っていきます。

③情報公開による透明性の確保

・要望の内容及び対応結果は、申し出者や関係者のプライバシーに配慮しつつ、サービスセンターの情報ボードやホームページで公開し透明性を確保します。

ウ. 情報共有と点検評価による公園管理への反映

受け付けた要望・苦情とそれらへの対応結果は、「お客様サポートセンター」でデータベース化と傾向の分析を行い、全社的に情報を共有することで日々の公園管理にフィードバックを行います。

(3) 管理運営する公園の特性や施設内容をふまえて、幅広い利用者層や利用目的に応じた質の高いサービスを提供し、公園利用の促進を図らなければなりません。指定管理者として、どのような創意工夫により利用促進を図り、サービス水準の向上に取り組むか、具体的に提案してください。

◆方針　公園の特性や個性を活かした質の高い環境形成によるサービスの提供

私たちはそれぞれの公園が持つ資源や特性を熟知し活かしてきた経験に基づき、当公園の魅力の掘り起こしや拡大に努め、より一層質の高いサービス提供と利用促進に取り組みます。

ア. 都市のシンボル公園へ、一層の魅力向上と資源の掘り起こし

①都市の希少な自然資源の保全継承と適切な維持管理

- 公園の資源を活かしたマップを作成し、サービスセンター窓口等で配布することにより、幅広い利用者層へ公園の持つ資源と魅力を伝えます。
- 大刈込等の適切な維持管理を実施し、快適な緑の空間を提供します。
- シンボルツリーの宇宙ケヤキの健全な育成・管理を行います。

②公園クリーンアップによる美化向上の推進

- 桜花期等の繁忙期に、来園者や近隣施設へゴミ持ち帰り等の協力をお願いするゴミマナーアップキャンペーンを実施することによりマナー向上を図るとともに、公園への愛着を持っていただくことで更なる公園美化に繋げていきます。
- 総合運動公園にちなんだ「スポーツゴミ拾い大会」を実施し、参加者には楽しみながら公園美化に協力いただくことで、参加者や来園者の公園のゴミに対する関心やマナー向上を図っていきます。

桜花期クリーンアップ作戦

③魅力的なイベント等の実施

- 公園と体育施設を一体的に利用したイベントを、体育施設の管理者と協力して実施します。
- 駒沢オリンピック公園 50 周年記念イベントを実施します。（自主事業）
- 平成 17 年度まで実施されていたイルミネーションイベントを実施します。（自主事業）

(参考)スポーツゴミ拾い

④多様なニーズへの対応と利用促進

- ジョギングコース、サイクリングコース等の安全点検を実施し、利用促進を図ります。
- フリーマーケットの適正な開催のために、主催者への指導を徹底します。

⑤ボランティア、企業等と連携した都民協働の推進による公園の魅力アップ

- ボランティアや企業と連携した花壇づくりにおいては、開園当初に植栽されていた花苗を用いる等、来園者に当公園の歴史や魅力を伝えていきます。

フリーマーケット利用指導

ボランティアによる花壇管理

(4) 指定管理者は、よりよい公園管理を図るために、自らが資金を調達し、都立公園の魅力を向上させ利用を促進するような事業を展開することができます。ただし、このような自主事業によって得られた収益は都立公園の管理運営に還元されることが条件となります。指定管理者として取り組む自主事業があれば、資金調達手法、事業内容、収益還元等を具体的に提案してください。

◆方針　公園の役割やポテンシャルを発揮し魅力向上に資する自主事業の展開

私たちは、公園の更なる魅力向上と利用促進を図るため、公園の役割や資源のポテンシャルを活かした自主事業を積極的に実施します。

ア. 防災意識の普及啓発を行う事業

様々な防災プログラム･イベントを実施し、防災意識の普及啓発を推進します。

- 公園内防災施設のガイドツアー
- 地域や近隣教育機関等と連携した、消火体験、ワークショップ等の体験イベント
- 防災知識を身につける防災ゲームや防災クッキング等

防災プログラム講習

ワークショップ防災灯りづくり（葛西臨海公園）

防災クッキング（水元公園）

防災ゲーム（代々木公園）

イ. 公園の魅力を積極的に活かす利用促進事業

①開園 50 周年記念イベントの開催

東京オリンピック開催当時と現在の公園を比較した写真展を実施すると共に、オリンピック当時にまつわる園内の植物ガイドツアーを実施し、公園の持つ歴史や魅力を紹介します。

また、東京オリンピック開催 50 周年記念イベントを、体育施設管理者と協力して実施するなど、2020 年の東京オリンピック・パラリンピック開催を見据えた、オリンピックムーブメントの推進に取り組みます。

開園当時の西口の様子

現在の西口の様子

②近隣の教育機関等と連携したイルミネーションイベントの実施

平成 17 年度まで実施されていたイルミネーションイベントを実施し、近隣の教育施設や地域と連携して電飾やキャンドルで園内装飾することにより、公園利用の促進を図ります。

■資金調達･収益還元
企業からの協賛・協力、収益事業との連携やサポーター基金の活用等を図りながら事業を進めます。

(5) 本公園は、震災時の避難場所及び救援・復興の活動拠点として重要な役割を担っています。本公園が災害発生時に有効に機能するには、平常時からの準備が大切です。防災公園グループの指定管理者としてどのように取り組むか具体的に記述してください。

◆方針　震災時における対応力の安定的・継続的な確保に向けた取組

私たちは防災公園の役割を十分に認識し、震災時の対応力向上にむけて、平常時から次のような取組を重視します。

防災公園の役割を発揮するための取組

- 公園協会の有する防災対応力の発揮
- 体育施設の管理者との連携による防災対応力の向上
- 地域連携による防災対応力の向上

ア. 公園協会の有する防災対応力の発揮

①震災対策マニュアルの活用

協会の全社的な統一マニュアルである震災対策マニュアルを行動指針として、全職員が平常時からの点検や対応訓練に活かします。

②マニュアルを活用した対応訓練の実施

震災対策マニュアルに基づき、東京都建設局と連携した訓練や独自の訓練を実践していきます。また、日常管理の点検手順や業務連絡等についても、稼動訓練を兼ねて実施します。

③震災に即応する非常配備

勤務時間内に震災が発生した場合、災害対策本部を 30 分以内に設置し、勤務時間外では 1 時間以内に参集のうえ設置するよう定め、訓練します。

④機動性･柔軟性のある本部立上

＝全公園が対策本部立上に備える＝

災害対策本部は、本社を中心とする本来組織、または本社被災時を想定した暫定組織の 2 編成としています。暫定組織では、被災や参集状況に応じてどのグループ公園でも暫定本部になれるよう、訓練と機材等の準備を実施します。

⑤適性を有した人材の計画配置

当公園には公園管理運営に精通するとともに､特に災害時の安全確保や危機管理に精通した職員や防災士認証者を配置します。また、AED を緊急時に適切に使用できるように定期的な訓練を実施することで、救命・救護技術の向上を図ります。

⑥スケールメリットを生かした継続的な支援　＝防災公園ネットワークの活用＝

発災時の緊急参集体制の構築とともに、防災対応力が的確かつ継続的に発揮できるよう、防災公園ネットワークによるスケールメリットを活かした人的支援の補完体制を編成します。

⑦災害時協力体制の構築　＝協会特約店との災害時連携＝

公園協会特約店と、災害時の応急対策業務で連携することにより、災害時の協力体制を構築します。

⑧防災保管庫の設置

震災時に、職員が使用可能な災害対策用備品を収納した防災保管庫を配備します。通常配置の職員以外の参集者が誰でも円滑に備品を使用できるよう配慮し、防災保管庫には震災対策マニュアル、緊急連絡体制や通信機取扱説明書等の資料も備え付けます。

⑨災害復旧や被災者支援に向けた資材の確保

避難所情報伝達用の仮設掲示板や仮囲い、誘導柵等の災害復旧や被災者支援に必要な備えとして、丸太杭や合板、鋼管パイプ、ロープ等の仮設資材を準備します。また、合わせて、災害伝言ダイヤルの操作手順等の掲示物等も合わせて準備します。

イ．体育施設の管理者との連携による防災対応力の向上

私たちは、災害時には体育施設の管理者と連携して、体育施設利用者を含む避難誘導や、避難者対応を実施し、公園の安全確保と迅速な救援活動に努めます。

また、平常時から避難誘導訓練等を合同で実施し、公園全体の防災対応力の向上に取り組みます。

①災害時における体育施設の管理者との連携

- 体育施設利用者を避難スペースである中央広場及び体育館に誘導
- 競技場内にヘリポートを確保
- 体育施設の管理者と連携・協力して、避難者対応を実施
- 被害・避難状況の把握、情報の収集・報告
- 大規模救出救助活動拠点で活動する自衛隊・警察・消防等との連絡調整・誘導等
- 自治会（住民）や体育施設の管理者と協力し、防災トイレ等の防災施設を設営

②体育施設の管理者との合同防災訓練の実施

- 体育施設の管理者との合同対応訓練、避難誘導訓練等の実施

（舎人公園）

（木場公園）

自衛隊・消防と連携した総合防災訓練

ウ．地域連携による防災対応力の向上

私たちはこれまで、地域と連携した防災訓練や防災イベントの実施等を通じて、防災意識の普及啓発や防災公園の役割周知を推進してきました。当公園においても、地域連携による防災訓練等において、地域の防災力向上を図っていきます。

①地域と連携した防災訓練

- これまで他の防災公園で実施してきた訓練のノウハウを活かし、自治体や消防、近隣町会等と連携した防災訓練を実施します。
- 災害時における連携や、情報収集手段の確保のため、日頃から自治体との連絡調整を実施します。
- 地元自治会への災害時公園利用の説明を行い、災害時の協力体制を構築します。
- 地域企業や商業店舗等と被災者・帰宅者支援にむけた物品提供やマンパワー提供等、災害時連携の協議を行います。
- 近隣の教育機関と連携した、合同の防災訓練や防災意識の普及啓発イベント等を実施して、地域の防災力向上を推進します。

地元自治会との防災訓練　防災トイレ設営（武蔵野の森公園）

②防災意識の醸成に向けた情報発信

- 他の防災公園での実績を活かし、イベント時に防災トイレ等の防災施設展示や実演、AED 講習会等を行います。
- 防災公園の役割と防災意識向上に向けた積極的な情報発信のため、防災 PR コーナーを設置します。
- 防災公園の役割、防災関連施設の設置場所と使用方法等、防災情報を掲載したリーフレットを作成し、サービスセンター窓口や地域イベントで配布します。

かまどベンチ実演
（城北中央公園）

AED講習会（舎人公園）

防災公園PRコーナー（水元公園）

防災リーフレット

(6) 災害時の的確な対応や円滑な機能転換には、連絡調整を図る機能が不可欠です。統括組織と管理所の役割分担、指揮命令体制、連絡体制を示してください。

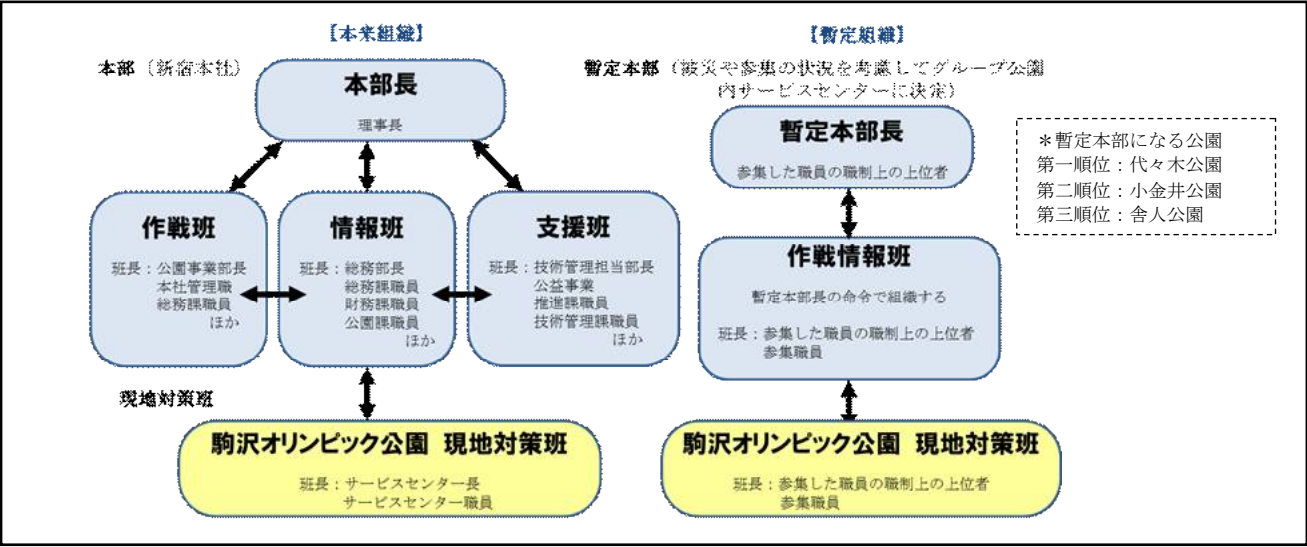
◆方針　災害時に備えた組織の編成とネットワークの構築

私たちは震度の階級や発令時期（勤務時間内、勤務時間外）に応じた職員配備態勢や、被災状況に応じた本部組織立上等、様々な緊急事態を想定した組織編成を構築しているため、当公園においても活用するとともに、グループ公園間の連携や発災時の連絡体制を考慮したネットワークの構築を推進します。

ア. 災害時の組織体制

災害対策本部は本社を中心とする本来組織、または本社被災時を想定した防災公園グループ公園内サービスセンターを中心とする暫定組織の 2 編成とし、暫定組織は、被災や参集状況に応じて対象公園を臨機応変に定めます。

①災害時における対策本部の組織と本部、現地対策班の役割分担

震災時における情報収集とその判断、東京都への報告及び、現場への的確な指示伝達等、求められる業務を考慮し、本部・現場対策班の役割を次のように定めます。

【本部の役割】

- **駒沢オリンピック公園の状況把握**
  （参集状況、被害状況、避難場所や大規模救出救助活動拠点の状況等の把握）
- **体育施設の状況把握、避難誘導の指示**
- **情報の収集・対応策の検討、現場対策班への指示**
- **東京都への状況報告・要請、東京都からの指示事項の全公園への伝達**
- **その他関係機関、組織等との調整・報告・応援要請、協定業者との連携等**

上記役割を本部長のもと作業班、情報班、支援班が対応

○本部長：本協会災害対策活動に関する総括
○作戦班：東部公園緑地事務所との情報連絡、現場情報をもとにした災害対策の総合的判断、災害対策に関する立案・調整・協議
○情報班：防災無線による通信連絡手段を確保し、参集状況、被害状況の集約・整理を行い作戦班への報告を担当
○支援班：災害対策活動に関する施設及び物資の調達、作戦・情報班の後方支援並びに対策本部全体の庶務事務に関する業務担当

【現地対策班の役割】

- **活動体制の確保**
  - 現地対策班の執務室確保
  - 通信手段の確保
- **対策本部への報告・要請**
  - 職員参集状況の把握
  - 防災関連施設点検・被害状況把握
  - 被災施設応急処置等
  - 現場状況を本部情報班に報告、要請等
- **体育施設との協力**
  - 施設利用者状況把握
  - 避難誘導の実施
- **関係機関の活動支援**
  - 救出・救助活動拠点の確保
  - 関係機関への対象施設情報の提供
- **その他**
  - 公園内避難路、避難場所の障害物除去
  - その他本部の指示に関すること

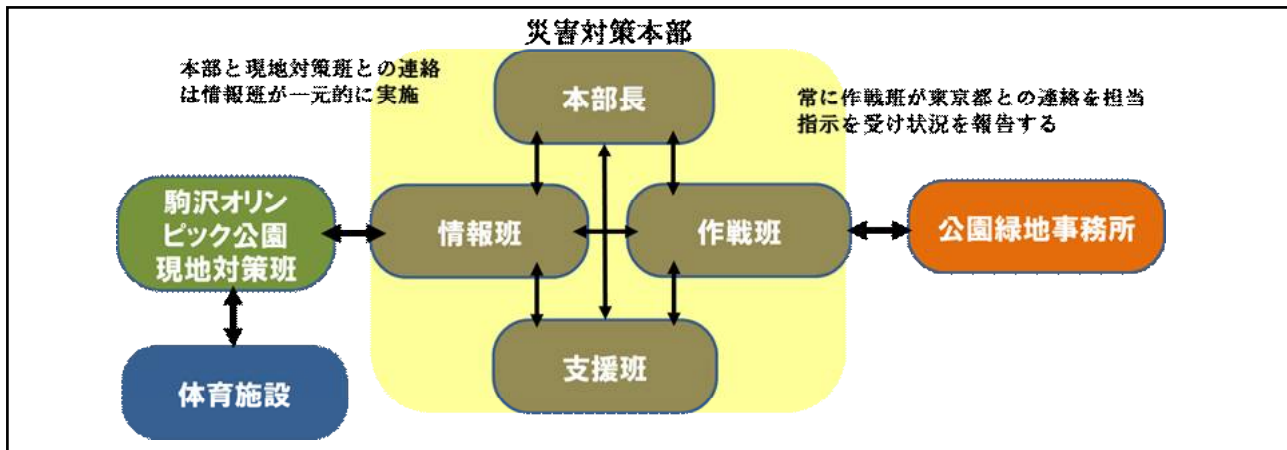
②指揮命令体制

本部（統括組織）では、本部長を指揮命令の頂点に、作戦班、情報班、支援班が並列関係で密な連絡体制をとります。指揮命令体制は、

・現地対策班との連絡は、情報班が一元的に実施
・公園緑地事務所との連絡は、作戦班が一元的に実施

することとし、情報伝達を明確で確実なものとします。

なお、体育施設との連絡は、駒沢オリンピック公園現地対策班が一元的に実施します。

■指揮命令体制図

③連絡体制

災害時に有効な通信手段を確保するとともに、正確な情報伝達に向けた連絡体制を構築していきます。

【通信手段の確保】

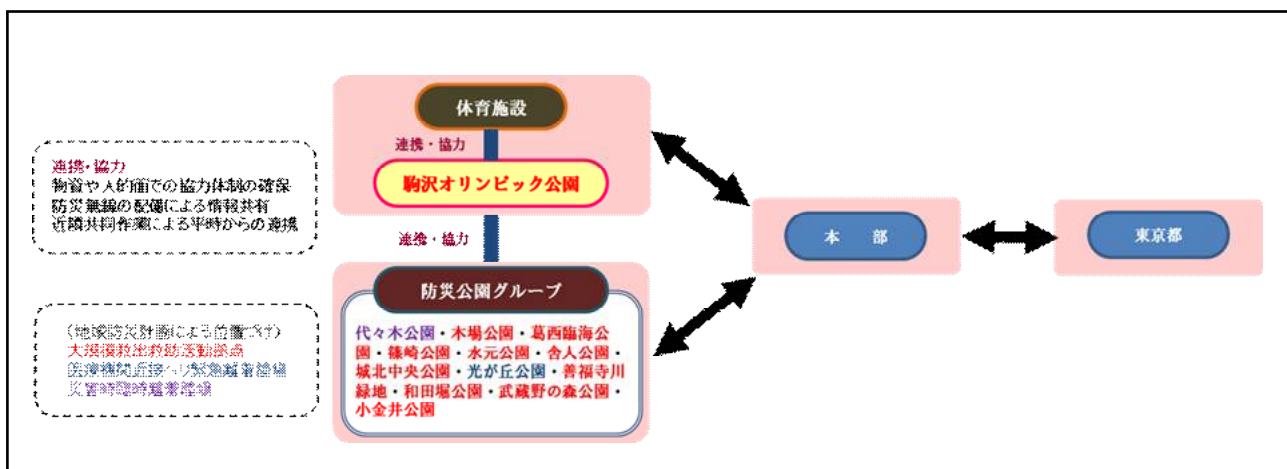
・協会独自の防災無線を配備します。
・災害時の通信障害を考慮して、NTT 回線のほかに衛星通信回線を確保します。
・電源確保ができない状態に備え、防災無線・FAX に活用可能なインバーター付発電機を配備します。

イ. ネットワークの構築

防災公園グループに求められるネットワークの構築は、有事における情報共有とともに、物資や人的面での協力体制の確保にあります。

そのため、平常時の防災関連施設点検等の共同作業により、防災関連施設の状況を互いに共有するとともに、公園間の連携を強化していきます。

有事の際の連絡体制では指揮命令体制を厳格に保持するため、本部に情報を集約し、本部より東部公園及び西部公園緑地事務所に適切な情報伝達を行います。

■ネットワーク体制図

4　施設維持管理計画

(1) 本公園には、発災時に使用する防災関連施設が設置されています。防災関連施設やその他の公園施設の機能を十分に発揮させるため、貴団体は維持管理をどのように取り組む方針か、具体的に記述して下さい。

◆方針　震災に備えた点検リストの作成と対応訓練を兼ねた点検の実施

私たちは、園内の防災関連施設について震災時の確実な運用が可能となるよう、稼動訓練を兼ねた定期的な点検を行っていきます。

防災関連施設の日常点検と、連携強化のための大規模集中点検

当公園における防災関連施設は、災害対応施設はもとより、災害時の活動空間となる広場、体育施設、周辺の植栽、園路等、多岐にわたり、公園の主要な空間を構成しています。そのため、これらの適切な点検と補修等を通じて、公園の快適性向上にも繋げていきます。

①計画的な点検の実施

- 私たちは点検業務を、「防災関連施設」と「震災時に使用する備品類」に分け、それぞれの点検対象、内容を明らかにし、点検チェックリストを作成して確実な点検を実施します。
- 消防署の管理する防火水槽等、管理対象外の施設も含めて、防災機能の確保と効果的な発揮の観点から総合的に点検します。

②毎日のアメニティ巡回と毎月の日常点検

毎日のアメニティ巡回において、防災関連施設を含む公園全体の巡視を行うとともに、毎月1回防災関連施設の点検を実施します。

③共同作業による点検および対応訓練の実施

防災関連施設の動作確認と運用のための点検を、防災公園間の連携強化と対応訓練を兼ね、防災公園グループ共同で実施します。

防災トイレ点検

かまどベンチ点検

◆方針　年間作業実施計画に基づく点検と実施報告

園内の防火関連施設に加えて、公園施設の機能を十分に発揮できるよう、日常点検や定期点検を行っていきます。業務実施に先立ち、年間作業実施計画書を作成し、作業完了確認後に作業実施報告書を提出します。

公園施設の機能を十分に発揮するための日常点検

公園施設の適切な点検の実施

- トイレやベンチ、水飲み場等の防災関連施設以外の公園施設についても、毎日のアメニティ巡回による日常点検を実施します。
- また、園路や橋梁等については、本社スタッフによる定期点検を実施して、適切な補修を行うとともに、改修が必要な場合には、東京都へ施設改修要望を行うなど、施設の適切な維持管理に努めます。
- 安全面、衛生面、機能面の確保のため、自家用電気工作物保守点検やジャブジャブ池等の設備保守点検を実施し、良好な状態を維持するとともに、故障等については適切かつ迅速に対処します。

◆方針　計画的でバランスのとれた維持管理の推進

長年の管理実績とノウハウを活かした計画的でバランスのとれた施設の維持管理を進めます。

ア. お客様目線に立った「公園みだしなみチェック」

公園を常に良好な状態でご利用いただけるように、お客様の目線に立った利用点検「公園みだしなみチェック」を実施します。

公園の日常利用や美観における問題点について、利用者団体等の第三者も交えた定期的な検査を行い、検査結果についてはPDCAサイクルに基づき維持管理に反映していきます。

お客様目線でのチェックポイント

- 利用案内等のサイン設置や情報提供に不備がないか
- 入口等の主要エリアの美観は損なわれていないか
- トイレの衛生に問題はないか
- 園内に危険箇所はないか　等

イ．機能性・修景性・快適性・環境保全に配慮した維持管理

都市のオアシスとして貴重な緑を守り育み、いつでも良好な環境を提供していくため、これまで培った技術を活かし、公園の特性に十分配慮した適切な維持管理に取り組みます。

高所作業車による剪定

①防災機能を高める植物管理

・緊急車両が通行する出入口や園路については、通行の支障となる枝等を除去するなど災害時に備えた維持管理を実施します。

・防災トイレ等の防災施設周辺は、災害時の開設に支障がないよう常時注意し、下枝除去や草刈りを行います。

②良好な景観のためのメリハリの効いた植物管理

・良好な景観を保つため、公園の設計意図をくみ取り、樹木剪定や低木刈込の目標を明確化します。

・花の開花時期や利用頻度等に応じて、管理項目別（中高木、低木、芝生地、草地等）に作業優先度を設定します。

③公園を特徴づける修景の維持管理

・公園を代表する景観の一つである「大刈込」については、適切な時期に剪定し、必要に応じて切り詰め剪定による若枝の更新や苗木を補植する等、景観を維持します。

・樹木の定期点検を年４回実施すると共に、枯れ枝点検を適宜実施することにより、安心安全な樹木管理に努めます。

・樹勢が著しく衰え、倒木等のおそれがある危険木については東京都へ協議し、伐採を実施します。

・シンボルツリーである宇宙ケヤキの健全な育成を図るため、周辺環境の整備を適切に行います。

樹木定期点検

駒沢オリンピック公園　大刈込

(2) 施設利用や維持管理に当たっての事故を未然に防ぐための安全対策、気象災害に対する事前の備え、ならびに事故や被害が発生した時の対応について、指定管理者としての取組内容を具体的に記述してください。

◆方針　事故や災害に対する十分なリスク管理

私たちは、事故の未然防止と安全快適な環境提供のため、日常の安全点検を第一に、十分なリスク管理に取り組んでいきます。

ア．安全・安心な環境提供のための日常における取組

①安全・安心を確保する取組

・樹木、遊具、トイレ等の公園施設の安全性確保や、犯罪の防止、緊急時にも対応できる備え等を維持し、強化していきます。

樹木点検・診断	・職員による年4回の樹木点検を実施 ・老朽化・腐朽が見受けられる樹木については、樹木医による点検・診断を実施し、倒木予防を図る
遊具等の安全確保	・遊具の日常点検、重点点検、日本公園施設業協会委託により安全指針・基準に基づいた専門家点検を実施、職員は「遊具点検講習会」に参加し、知識や技術の向上を図る ・安全点検で危険箇所が発見された場合には、使用禁止措置とその理由の掲示を行うとともに、本社及び都と協議の上で適切な改善措置を実施
犯罪抑制対策の徹底	・トイレや園路等、利用頻度が高い場所の照度を確保 ・支障となる下枝や低木刈込により見通しを確保し、犯罪を抑制
AED の配備等による救急救護体制の確保	・AED を緊急時に適切に使用し対処できるように、定期的な訓練を実施 ・特に体育施設を有する公園のため、利用者対象の AED 講習会を実施 ・上級救命技能認定者による職員への救急救護、応急手当研修を実施

②作業時の安全確保

・工事等の委託業者については安全講習会を行うとともに、職員による巡回や指導により、来園者や作業員に対する事故防止を徹底します。

・職員の直営作業については「公園維持管理のための安全管理マニュアル」の遵守や、毎朝の「KY（危険予知）ミーティング」の実施により、安全確保を徹底します。

イ．気象災害に対する備えと対応

台風や集中豪雨等による気象災害に対しては、気象情報を活用した、事前準備や利用者への注意喚起等により、予防・リスク低減措置を図ります。災害発生時には、「気象災害対応マニュアル」に基づいた職員参集により、迅速性をもって点検・対応に当たります。

■気象災害に対する事前の備えと事後の対応

事前の備え	・大雨や台風に備えて、確認すべき危険箇所（民家隣接地や崩れやすい箇所等）を示した「ハザードマップ」を作成する。また、止水シートや土嚢を準備し、気象災害が予想される際は土嚢等を事前に設置し、災害防止措置を講じておく。 ・雪害については、除雪用具を備え、積雪が予想される際は融雪剤を散布する等、凍結防止措置を講じておく。 ・強風や積雪による倒木等の被害を最小限にとどめるよう、事前に気象情報をキャッチして枝おろし等の予防措置を講じておく。 ・局地的なゲリラ豪雨等を早期に把握するため、気象庁情報を含めて民間気象情報会社の情報を迅速に把握する。 ・台風の接近等で被害が予想される場合は、非常時の職員参集体制を整えておく。 ・イベント主催者や委託業者には、突風でテントや資材が飛ばされること等がないよう十分な安全対策を講じる旨、注意喚起や指導を行う。
気象災害発生後の対応	・強風や台風等により危険木や二次災害が発生しないか、園内や住宅等隣接部を含めた外周部の緊急点検を実施する。 ・二次災害の危険がある場合は、カラーコーンやバー等で立ち入り禁止措置を図る。 ・必要に応じて、近隣公園からの応援部隊を召集し、危険木剪定や落葉・ゴミ清掃を迅速に実施する。

ウ. 地震災害に対する備えと対応

災害発生時には、職員の緊急参集により速やかに業務体制を構築し、東京都及び区市と綿密な連携をとりつつ、震災対策マニュアルに基づいた対応を行っていきます。

■地震災害に対する事前の備えと対応

事前の備え	・災害時の初動対応を確実に実行するため、東京都と連携した参集等の訓練、単独での通信訓練を実施する。 ・また、体育施設と連携・協力して、避難誘導訓練等を実施する。 ・防災関連施設の活用訓練として、非常用トイレの設営訓練、AED 講習会等を、防災イベントとして実施する。 ・あわせて防災施設の使用方法や設置場所、発災時の役割等を、リーフレットとして配布・掲示する。
地震災害発生後の対応	・事故の対応に当たっては、指示・報告を含め東京都と連絡体制をより綿密化する。 ・職員の緊急参集と現地対策班の編成を速やかに行う。

エ. 事故等発生時及びその後の対応

事故や災害が発生した際には、以下のように適切に対応します。

■事故発生時の対応手順

①けが人の救助と現場の安全確保 ↓	・けが人発生の際は、けが人の救助を最優先に行う。 ・事故発生現場の立入り禁止・使用禁止措置を行い、安全確保を図る。
②けが人等の対応と関係機関への連絡 ↓	・けが人への誠実な対応及び、必要に応じて本人の身元や連絡先を確認し、ご家族への連絡等を行う。 ・「事故発生時緊急連絡網」により本社及び関係機関等へ事故の状況を報告する。
③事故原因の究明と再発防止策の実施 ↓	・現場検証と目撃者からのヒアリング等により、本社を中心に事故発生状況の確認、事故原因の究明を行う。 ・再発防止対策を検討し、迅速に対応策を実施する。
④情報共有と利用者への注意喚起 ↓	・事故及び再発防止策について組織内での情報共有化を図る。 ・サービスセンターでは、事故に関するお知らせと再発防止対策のための注意喚起を行う。
⑤管理マニュアルの改定	・事故防止対策をふまえ、安全・管理に関するマニュアルを速やかに改定する。

(3) 都民や東京都からの施設補修や施設改良要望に対してどのように対応するか、指定管理者としての考え方や対応姿勢ならびに提案について、資金計画の考え方などを含め、具体的に記述してください。

◆方針 誰もが安全安心に利用できる公園であるための補修、改良

都民や都からの施設補修や施設改良要望に対しては、該当箇所を確認した上で、誰もが安全安心に利用できる公園になるよう、迅速かつ適切に対応します。

また、日常のアメニティ巡回、施設や設備の定期点検、顧客満足度調査等によって、施設の状態や利用者ニーズを的確に把握し、利用者から指摘される前に問題個所を発見して主体的に補修、改良を実施できるよう努めます。

ア. 施設補修要望への対応姿勢と提案

～防災施設や、利用者の安全に関わる事項、利用頻度が高い施設を優先し、サービスセンターで対応が困難な場合は本社サポートや東京都との協議のもと対応～

- 補修要望のうち、発災時に機能を果たすことが求められる防災施設や、安全柵や遊具等の利用者の安全に関わるものについては第一に優先し、迅速に対応します。その他、美観やアメニティに関わるものについては、要望の多さ、公共性等から優先順位を判断します。
- 当公園は、平日から多くの利用があるため、特にトイレやベンチなど利用頻度が高い施設の補修・改良に重点的に取り組みます。
- 緊急を要する補修については、即日対応（24 時間 365 日）が可能な特約店と協力し、迅速な対応を図ります。
- 補修が必要と判断した要望のうち、サービスセンターでの対応が困難なものは、本社がサポートし、都と協議しながら対応します。

イ. 施設改良要望への対応姿勢と提案

～利用特性やニーズを勘案し、緊急性・公共性から優先順位を判断、改良の際にはユニバーサルデザインや景観にも配慮～

- 改良要望に対しては、各公園の利用特性やニーズを勘案し、東京都と協議の上で、緊急性、公共性の視点から優先順位を判断します。
- 要望の有無にかかわらず、公園の魅力や使いやすさの向上につながる改良は主体的に実施します。
- 施設改良は、ユニバーサルデザインの視点や、利用に際しての安全性・快適性の確保、景観に配慮した素材・デザインの採用、以後の維持や補修の容易性を考慮して実施します。
- 公園の魅力アップにつながる要望については、協会内で共有し、順次改善を実施していきます。

ウ. 計画的な資金投入と対応結果の公表

これまでに蓄積した施設補修・改修実績やノウハウを活かし、計画的な資金投入を行うとともに、要望への対応結果は適切な方法で公表します。

①年間経費予測のノウハウを活かした予算執行計画の策定

- 老朽化した施設、設備の計画的な改修の他、気象災害等を想定した年間経費予測のノウハウを活かし、年度当初に予算執行計画を策定して計画的な資金投入を行います。

②対応結果の公表

- 要望に対して、対応するものはその処理内容や計画を、対応しないものはその理由等を要望者に直接回答します。また、要望者の了解のもとサービスセンターでの掲示等により公表します。

(4) 本公園は、震災時の避難場所及び救援・復興の活動拠点として重要な役割を担っています。本公園が災害発生時に有効に機能するには、あらかじめ発災時を想定し、日頃から初動体制立ち上げの準備をするとともに、地域との連絡を高めておく必要があります。今後の備えとして防災訓練を行うとすれば、指定管理者としてどのように取り組むか具体的に提案してください。

◆方針 災害時に備えた防災体制・機能強化への日常的な取組

災害時の避難場所であり、大規模救出救助活動拠点である本公園の機能を十分に発揮できるように、日ごろから、実践的な防災訓練を実施することにより、万全な震災対応を構築します。

ア. 震災対応能力確保に向けた実践訓練

①マニュアルに基づく確実な初動体制の確保

初動期となる発災から概ね 3 日間の緊急段階では生命の維持に向けた活動が的確に実施されることが求められます。そのため、この間に実施されるべき行動を本部・公園各々でまとめた震災対策マニュアル等に基づき、震災時に担うべき管理運営内容を定めます。

②初動体制立ち上げから本来組織立ち上げまでの想定訓練

初動期に求められる対応は、発災直後の速やかな参集と、本部・現地対策班の立ち上げ、そして現地対策本部と連携するまでの概ね 3 日間にわたる被災者や救援・復興活動に向けた的確な支援となります。この間に必要となる対応を次のようなフェイズ毎に実践型で訓練します。

- 発災直後の参集から公園の現地対策班の立ち上げを、本部の立ち上げと連動して実施
- 避難誘導、復旧・仮設整備等、起こりうる事態と推移を想定したプログラムの設定
- 避難状況の変化、怪我人の発生、施設倒壊による緊急処置等、ハプニングを織り交ぜ、職員の機敏な対応が実践できる訓練

③体育施設と連携した避難訓練等の実施

体育施設と連携・協力して体育施設からの避難誘導や対応を行う、合同防災訓練を実施します。

■訓練のポイントと訓練内容

時期	震災時本社・管理所職員の対応		主な訓練内容
発生直後（発生～60分）	サービスセンターへの参集	本社参集 協会災害対策本部立上	○勤務時間内想定訓練 ・所定従事施設での利用者避難誘導、参集訓練 ○勤務時間外想定訓練　※特別非常配備態勢に基づき参集訓練
	サービスセンター職員等の安全確認		○非常災害用園内放送、協会防災無線、放送用非常電源等の設置・使用訓練 ○サービスセンター内の安全点検、職員の安全確認・報告等の訓練
	現地対策班立ち上げ	作業の指示・進行状況把握・グループ公園間での情報交換等	○活動体制の確認訓練 ・責任者の確認、役割分担の確認
発生～半日	体育施設との協力による避難誘導、園内の施設点検		○体育施設と合同による避難誘導訓練・救出･救助活動拠点への避難防止 ・各入口より広場への誘導･避難所位置図掲示板の設置 ・人命救助訓練（負傷者救助、応急処置, ＡＥＤ使用） ・看板･ロープ設置 ・ヘリコプター活動拠点の確保 ○点検リストに基づく避難エリア、救出･救助活動エリアの安全確認訓練
	園内主要施設の復旧		○緊急車両通行部の動線確保、各施設被災状況の把握と立入禁止措置 （園路陥没箇所、亀裂箇所の復旧）
当日～3日	現地対策本部（都･区）との連携 体育施設との連携 震災時公園利用スペースの確保		○ライフラインの復旧・仮設訓練 （非常用トイレのテント設置、発電機を使っての仮設照明等） ○災害時公園利用スペースの確保 （エリア区分とロープ・看板設置） ○避難民、関連機関への被災状況の発信 ○体育施設と連携した帰宅困難者一時滞在施設の支援訓練

このような災害時の流れを通した訓練は毎年１回、建設局と合同で実施しています。今後も継続して実施し、問題点・改善策を共有することでマニュアルの更新及び、発災後の初動体制強化に努めます。

また、体育施設との合同防災訓練を新たに実施して、避難誘導や帰宅困難者一時滞在施設の運営支援等における、災害時の連携に向けた対応力強化に努めます。

イ. 自治体・警察・消防等と連携した合同防災訓練の実施

私たちは自治体や警察・消防等と連携して、災害時に当公園が、大規模救出救助活動拠点として防災機能を最大限に発揮できるように、実践訓練を実施します。

■自衛隊・消防等との合同防災訓練の主な実績（平成 24 年度）

○地元消防署等との災害時の連携

舎人公園で、東京消防庁とのヘリコプター離発着訓練を実施他

○合同総合防災訓練への参加

木場公園、和田堀公園、代々木公園、舎人公園等で実施

東京消防庁との合同防災訓練（舎人公園）

江東区との総合防災訓練（木場公園）

ウ. 地域と連携した防災訓練の実施

避難場所及び救援・復興の活動拠点としての機能発揮には、地域の方々の理解と協力が重要となります。そのため自治会等と連携強化にむけて合同での防災訓練を実施し、防災トイレの設営や炊き出し訓練等、地域防災意識の普及・啓発にも努めていきます。さらに、今後は、近隣の大学等との合同防災訓練等を実施して、地域の防災力向上を推進していきます。

■地域と連携した防災訓練の実績（平成 24 年度）

篠崎公園	近隣町会防災訓練、篠崎第二小学校との合同訓練、近隣小学生への防災施設普及啓発事業
小金井公園	関屋町町会合同防災訓練
代々木公園	渋谷区総合防災訓練、近隣町会・ボランティア・渋谷消防署と連携した地域防災訓練
木場公園	江東区総合防災訓練、近隣小学生を対象とした防災訓練、木場１・６町会合同訓練、かまどベンチを使用したチビッコ着火訓練（2 回）、扇橋小学校防災訓練、ボランティア対象災害用トイレテント組立訓練
善福寺川緑地・和田堀公園	松ノ木町会との合同防災訓練、成田地区連合防災訓練、杉並区総合防災訓練
武蔵野の森公園	近隣地域防災訓練
光が丘公園	光が丘消防署との共催防災訓練、田柄高校との防災訓練、近隣町会との帰宅困難者支援訓練
城北中央公園	総合震災消防訓練、生活クラブと合同による防災訓練（板橋区後援）
葛西臨海公園	葛西臨海たんけん隊視覚障がい者向け防災訓練、江戸川区青少年委員会合同訓練
舎人公園	足立区総合防災訓練、舎人公園防災フェスタ
水元公園	友の会と連携したかまどベンチ及び防災トイレ訓練、金町消防署と連携した AED 講習会及び防災灯り作り・消火器訓練

防災トイレの組立訓練（善福寺川緑地）

防災パーゴラ説明（水元公園）

炊き出し訓練（水元公園）